

2020年（令和2年）7月1日
芭蕉苑・こまよせ荘・地域包括支援センター
施設長 捧 恵一

令和元年度に寄せられた3件の苦情・ご意見について検討いたしました対応策・改善策についてご報告いたします。

令和元年5月10日 短期入所生活介護利用者ご家族様

〔苦情内容〕「施設を出発する前にどうして電話してくれなかった。担当者会議で理由を説明し、お願いしたはずである。」

〔対応・改善策〕短期入所生活介護利用日のお迎えについて、担当者会議で決めた約束が職員の引継ぎ不足で守られなかった。経管栄養滴下後に長時間乗車に耐えられるよう身体状態を整えるために「10時30分お迎え、出発前に電話を入れる」と担当者会議で申し合わせていた。職員の連絡不足により、ご家族の思いにこたえることができなかった。担当課長より謝罪し引継ぎの徹底を図った。

令和2年1月28日 匿名様<市民の方>

〔苦情内容〕「2名（フルネーム）の書類がファックスで送られてきた。こちらで処分しておきます。大庭包括は芭蕉苑ですよ。」

〔対応・改善策〕大庭包括で作成したサービス提供票であったが包括はファックスしていないことを確認した。民間の同一法人のサービスを利用していたことから確認すると訪問介護担当者から通所介護事業所にファックスしたものが誤送信されていたことが判明した。事業者より包括に事故報告を提出、包括から藤沢市介護保険課へ顛末を報告した。

令和2年2月20日 地域包括支援センター相談者

〔苦情内容〕大庭包括に担当ケアマネジャー交代を相談していた。現在の担当している事業所には言わないで欲しいとお願いしていたはずなのに、先程担当ケアマネジャーが自宅訪問した時に「A事業所の〇〇ケアマネジャーに代わるのですか」と言われた。どうして担当ケアマネジャーが知っていたのか確認し、説明してほしい。

〔対応・改善策〕包括担当者が現在のケアマネジャーに状況を報告していたことが分かり、管理者がご本人と面談して謝罪した。「職員をしっかりと指導するように」と嚴重注意を受けた。今後相談対応で他の関係機関と連携する際にも、本人の意向をしっかりと受けとめ対応者の判断で連携を行わず、他職員に相談してから対応することとし、顛末を藤沢市地域ケアシステム推進室へ報告した。